



# 18. Gestión de eventos y monitoreo

## Objetivo:

Detectar todos los cambios de estados significativos que afecten la gestión de un elemento de configuración de un servicio existente o de un nuevo servicio que ingrese a la operación; además determinar las acciones de control necesarias e informar al servicio correspondiente para cumplir los acuerdos de niveles de servicio.

Mitigar y controlar los riesgos identificados aplicando la metodología de gestión de riesgos del SENA.

## Alcance:

La práctica de la gestión de eventos y monitoreo aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en el catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**





# 19. Gestión de peticiones y requerimientos

## Objetivo:

La práctica de la gestión de peticiones y requerimientos tiene los siguientes objetivos:

- Proveer un canal de atención a las peticiones globales que los usuarios soliciten o planteen a través de los canales de contacto establecidos (Teléfono, Mesa virtual de servicios TIC y Correo Electrónico).

- Ofrecer servicios estándar, predefinidos y aprobados por los respectivos responsables.

- Proporcionar información al usuario acerca de los servicios que prestamos; así como el procedimiento a seguir para solicitarlos.

- Controlar y hacer seguimiento de la información entregada a través de la herramienta de gestión, garantizando que el proceso funcione de forma eficaz.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Proactivos**